



**Comisión de Regulación
de Energía y Gas**

**INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN
AL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO
DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA**

DOCUMENTO CREG-126
10 de noviembre de 2010

**CIRCULACIÓN:
MIEMBROS DE LA COMISIÓN
DE REGULACIÓN DE ENERGÍA Y GAS**

INDICADORES DE CALIDAD DE LA ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

1. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica está relacionada con la calidad de la potencia eléctrica, la calidad de la prestación del servicio de distribución de energía eléctrica en los Sistemas de Transmisión Regional, STR y en los Sistemas de Distribución Local, SDL y la calidad de la atención proporcionada a los usuarios. Este documento desarrolla los indicadores de calidad de la atención al usuario, teniendo en cuenta que los otros indicadores de calidad se han desarrollado a través de las siguientes disposiciones:

- Calidad de la potencia eléctrica: Se define como el conjunto de calificadores de fenómenos inherentes a la forma de onda de la tensión, que permiten juzgar el valor de las desviaciones de la tensión instantánea con respecto a su forma y frecuencia estándar, así como el efecto que dichas desviaciones pueden tener sobre los equipos eléctricos u otros sistemas. Estos indicadores están definidos mediante la Resolución CREG 024 de 2005, modificada por la Resolución CREG 016 de 2007.
- Calidad del servicio de distribución de energía eléctrica en los STR y los SDL: Está relacionada con la continuidad en la distribución de energía eléctrica (duración y frecuencia de las interrupciones del servicio) y los indicadores están definidos en la Resolución CREG 097 de 2008.

Como complemento de estas normas, esta propuesta se centra en los aspectos relacionados con la calidad de la atención al usuario de energía eléctrica. Con esta propuesta se pretende medir la eficiencia de los procesos comerciales asociados a la venta de energía eléctrica que se realizan entre las empresas, generalmente las distribuidoras y comercializadoras, y el usuario. Su objeto es brindar un mecanismo expedito de medición, vigilancia, difusión y reconocimiento a las empresas por el cumplimiento de la calidad mínima establecida en la legislación y la regulación.

Los procesos comerciales de atención al usuario se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Procesos realizados antes de la existencia de un contrato de prestación del servicio:
 - Información sobre condiciones del contrato, precios, etc.
 - Factibilidad de la prestación del servicio.
 - Aprobación de la conexión de la carga.
- Procesos realizados durante el contrato:
 - Conexión del servicio.
 - Facturación de consumos.
 - Recaudo.
 - Reconexión del servicio.
 - Atención de peticiones, quejas y recursos.
 - Atención de emergencias.
 - Soporte técnico.

- Procesos realizados a partir de la toma de decisión de finalización del contrato:
 - Terminación del contrato.
 - Gestión del paz y salvo.
 - Trámite de la gestión de cambio de comercializador.

En este sentido, esta propuesta regulatoria se presenta tomando en consideración esta clasificación.

2. ANTECEDENTES

El artículo 87.8 de la Ley 142 de 1994 establece que toda tarifa tendrá el carácter de integral, en el sentido de que supondrá una calidad del servicio, cuyas características definirán las comisiones de regulación.

Los estándares de calidad de la atención al usuario de energía eléctrica ya han sido parcialmente establecidos a través de diferentes disposiciones legales y regulatorias: la Ley 142 de 1994, la Resolución CREG 108 de 1997, el Código de Distribución o Resolución CREG 070 de 1998 y la Resolución CREG 072 de 2002, entre otras. Por esta razón, varios de los requerimientos ya existentes se incorporan en esta propuesta, en un indicador que permita la medición y monitoreo de su cumplimiento por parte de los agentes interesados; en otros casos se propone la creación de nuevos requerimientos que complementen los existentes.

La Ley 142 de 1994 establece algunos criterios de atención al usuario, como el tiempo de respuesta a las peticiones, quejas y recursos. La Resolución CREG 108 de 1997 establece tiempos máximos de reconexión por falta de pago y tiempos máximos de entrega de la factura antes del plazo de pago, entre otros. Por su parte, el Código de Distribución, Resolución CREG 070 de 1998, determina tiempos de respuesta ante solicitudes de conexión de los usuarios, entre otras exigencias de calidad de atención al usuario. Finalmente, la Resolución CREG 072 de 2002 establece indicadores de carácter obligatorio, que permiten evaluar la gestión y resultados de las empresas, muchos de los cuales son analizados a lo largo de este documento.

Estas exigencias regulatorias, excepto por los indicadores establecidos en la Resolución CREG 072 de 2002, no contemplan un mecanismo de cálculo, reporte y seguimiento periódico, que facilite la labor de vigilancia y control, o la escogencia del prestador del servicio por parte del usuario. No existen incentivos suficientes para que las empresas realicen un esfuerzo para lograr un desempeño sobresaliente en la calidad de la atención al usuario.

Por otra parte, la CREG contrató en el año 2006 el estudio *"Asesoría para la definición y el seguimiento de los estándares de la calidad comercial del servicio de energía eléctrica"*, el cual propone los siguientes indicadores:

"Reclamos de Facturación por cada 10,000 facturas. Incluye errores debidos a lecturas equivocadas y a otro tipo de causas de reclamación tales como; errores en la liquidación de la factura, cobros inoportunos, consumos estimados, etc. Este indicador mediría respecto de cada 10,000 facturas emitidas en el segmento, el número de reclamos del cliente donde haya inconformidad o controversia (reclamos de tipo A en

los términos de la Resolución de la SSPD 2305 de 2006). Los segmentos en los cuales se propone que se mida serían: Urbano, Rural, Destacados y Zonas Especiales.

Restablecimiento del Servicio. este indicador ya está establecido en el Parágrafo 2º del Artículo 57 de la Resolución CREG 108 de 1997

Oportunidad de Entrega de la Factura, este indicador está establecido en el artículo 46 de la Resolución CREG 108 de 1997 y establece que las empresas deberán entregar las facturas respectivas, por lo menos con cinco (5) días hábiles de antelación a la fecha de vencimiento del plazo en que debe efectuarse el pago.

Atención de P.Q.R., este indicador se encuentra establecido en la Constitución Nacional como parte del Derecho de Petición y el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994 el cual indica que la empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación.

Cumplimiento de Citas Programadas, este indicador establece el margen de tiempo en minutos del cumplimiento de la empresa en las citas que de común acuerdo han sido acordadas con los clientes para efectos de realizar labores que requieran de la presencia del cliente.

Oportunidad del Aviso de Suspensiones por Eventos Programados, este indicador mide la oportunidad con la cual el Operador de Red -OR- informa a los clientes conectados a sus STR y SDL sobre suspensiones del servicio debidas a eventos programados conforme lo establecido en el numeral 5.5.3.2 de la Resolución 070 de 1998 conocida como Reglamento de Distribución de Energía Eléctrica.

Llamadas Abandonadas, pretende medir el porcentaje de llamadas que son abandonadas por los clientes después de esperar un tiempo determinado (umbral), respecto del total de llamadas entrantes menos las llamadas abandonadas antes de sobrepasar el umbral.

Nivel Global de Servicio del Centro de Atención Telefónica, pretende medir la cantidad de llamadas atendidas frente a las que se hubieran podido atender (Llamadas Atendidas/ (Llamadas Recibidas - Llamadas Abandonadas))

Tiempo Promedio de Respuesta Telefónica, pretende medir el tiempo promedio de respuesta empleado por la empresa para atender las llamadas recibidas desde el momento en que el cliente escucha el primer tono hasta el momento en que el agente le responde. Se calcula como la relación entre la suma total de tiempos empleados para responder las llamadas dividido entre el número total de llamadas atendidas.

Tiempo de Espera en Oficinas, este indicador mide el tiempo que el cliente debe esperar en una oficina de atención al cliente, desde el momento en que solicita el turno para ser atendido, hasta el momento en que se inicia la labor de atención

Tiempo de conexión del servicio. Se propone el establecimiento de un estándar que permita medir los tiempos que tarda el OR en aprobar e instalar una conexión del servicio para los clientes de su propio comercializador y los de otros comercializadores, contados a partir del momento de la presentación de la solicitud y hasta el momento de la conexión del servicio.

Tiempo de suspensión y reconexión del servicio. (Restablecimiento del servicio). *En algunos casos, las empresas que desarrollan sólo la actividad de comercialización realizan la labor de suspensión y reconexión del servicio con su propio personal técnico; en otros casos, esta labor la realiza el respectivo OR por mando del comercializador, caso en el cual se informan con antelación al cliente, las causas de la suspensión o corte del servicio y los mecanismos a seguir para su reconexión o reinstalación.*

Avisos de Suspensiones debidas a Eventos Programados. *A la pregunta si los avisos de suspensión aportan calidad al servicio de energía eléctrica el 95% de los clientes del segmento urbano y el 87% de los del rural opinan que sí. Se propone que la antelación de avisos de suspensión de 72 horas que hoy aplica para el sector industrial se pueda extender a otros sectores donde haya clientes como hospitales, centros de salud, centros educativos, etc.*

Para realizar el seguimiento de la oportunidad y eficacia de los avisos de suspensiones programadas, se está proponiendo que la medición de la percepción que el cliente tiene sobre los mismos, sea incorporada en la medición del NSU de la SSPD."

Este estudio fue puesto a consideración de la industria, cuyos comentarios se tuvieron en cuenta en el análisis presentado en este documento.

En cuanto al reconocimiento de los costos que implica el cumplimiento de estos indicadores, es necesario considerar las metodologías tarifarias que determinan la remuneración de las actividades de comercialización y distribución de energía eléctrica, actividades que se identifican como las responsables del cumplimiento de los indicadores propuestos en este documento:

- a) **Comercialización:** La Resolución CREG 031 de 1997 establece la metodología definir el cargo regulado que actualmente se reconoce como remuneración por la prestación del servicio de atención comercial a los usuarios regulados.

Los cargos calculados a partir de esta metodología reflejan el nivel de calidad del servicio prestado por las empresas al momento de reportar la información, 1997, sin determinar explícitamente los costos reconocidos por su calidad, por cuanto los reportes de información de las empresas se limitaban a indicar el costo de los procesos de comercialización sin tener en cuenta el grado de eficiencia de cada uno, ni los dispositivos necesarios para medirla. Se daba por entendido que la empresa debía cumplir con lo establecido en la ley y la regulación.

Por consiguiente, a pesar de que los cargos actuales están remunerando una calidad determinada por la ley y la regulación, la medición del nivel de cumplimiento de la calidad remunerada no existe, ni la remuneración explícita de los dispositivos de control y seguimiento de esta calidad.

El resultado definitivo de esta propuesta, por consiguiente, se tendrá en cuenta en la nueva metodología de cargos de comercialización.

- b) **Distribución:** La metodología de cálculo de cargos de distribución, no incluye dentro de sus criterios la remuneración por los servicios asociados al servicio de distribución:

estudio y aprobación de la conexión, conexión, corte y reconexión, revisión de equipos de medición, etc. Estos costos son cobrados a través de cargos determinados por las empresas bajo el régimen de libertad vigilada. La inclusión de estos indicadores, por consiguiente, no debe afectar la remuneración de la actividad de Distribución.

3. CALIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

3.1. ¿Qué es la calidad del servicio público de energía eléctrica?

La calidad del servicio público domiciliario de energía eléctrica está relacionada con la calidad del producto recibido, la calidad de la prestación del servicio de distribución de energía eléctrica en los STR y en los SDL, y la calidad de la atención proporcionada a los usuarios en los procesos comerciales asociados con la venta de energía eléctrica. Estos procesos incluyen todos los contactos realizados entre las empresas y los usuarios, como la conexión, la facturación, etc.

3.2. ¿Por qué se debe regular?

La necesidad de establecer indicadores mínimos de calidad e incentivos para su cumplimiento obedece a:

1. La estructura tarifaria de precio máximo, la cual es ampliamente usada en mercados regulados, fomenta la eficiencia. Sin embargo, una posible consecuencia de la reducción de los gastos de operación por parte de los comercializadores puede ser la disminución en la calidad de la atención al usuario, o simplemente su no mejoramiento.
2. En mercados liberalizados la competencia fuerza a las compañías a prestar un servicio de mejor calidad. No obstante lo anterior, es aconsejable establecer indicadores mínimos de calidad porque la competencia puede estar limitada a cierto tipo de usuarios.
3. La Ley 142 de 1994 faculta a la Comisión para incentivar la competencia donde sea posible. Se considera que el establecimiento de indicadores de calidad fomenta la competencia, al dar al usuario herramientas para una toma de decisión más informada para la escogencia de comercializador.
4. Algunas de las actividades que comprende la atención al usuario son actividades monopólicas. Este es el caso de actividades tales como la aprobación de la conexión y la conexión, así como la reconexión y la asistencia técnica, entre otras, las cuales son gestión del distribuidor. De esta manera, es conveniente establecer indicadores que incentiven eficiencias en su prestación.

3.3. Principios de los indicadores de calidad de la atención al usuario del servicio público de energía eléctrica

Los principios que regirán la definición de estos indicadores son los siguientes:

Principios	Aplicación
Suficiencia financiera	Que se remunere a la empresa los gastos necesarios para el cumplimiento y la medición de los indicadores.
Necesidad	Que sean actividades donde la competencia no sea suficiente para establecer una calidad mínima. Que el monitoreo de los indicadores de calidad permitan determinar la evolución de la competencia en el mercado.
Exigibilidad	Que puedan ser medibles. Que el usuario pueda realizar la auditoría de su cumplimiento. Que las autoridades puedan realizar la verificación de su cumplimiento.
Consistencia	Que estén de acuerdo con los diferentes marcos legales y regulatorios.

3.4. Mecanismos de regulación de la calidad de la atención al usuario del servicio público de energía eléctrica

La eficiencia de los procesos comerciales debe considerar dos aspectos:

- Oportunidad del servicio o tiempo de espera.
- Efectividad del servicio.

3.5. Requerimientos para establecer la regulación de la calidad de la atención al usuario del servicio público de energía eléctrica

Es importante considerar que el establecimiento de indicadores y regímenes de calidad requiere, antes que nada, datos sólidos y confiables, y en segundo lugar que los aspectos tratados en la regulación sean pertinentes e importantes para los clientes. Esto significa que hay dos requisitos previos principales para establecer los indicadores y los estímulos:

- Sistemas de medida efectivos:** La disponibilidad de datos sólidos es crucial para establecer los indicadores e introducir la regulación de estímulos. En casi todos los países en los que aplican regímenes de estímulo/penalización se encuentran protocolos de medida. Con estos protocolos se requiere a las compañías para que midan y analicen los datos de una manera consecuente con los propósitos regulatorios. Esto permite al regulador controlar el proceso de matrícula y dar la credibilidad y justicia a regímenes de estímulo. Casi todos los países que han adoptado esquemas de estímulo/penalización auditan regularmente los datos proporcionados por las empresas.
- Encuestas de satisfacción del cliente:** Estos instrumentos se usan ampliamente por los reguladores para determinar la satisfacción del cliente, sus expectativas e importancia que le asignan a los indicadores de calidad y su disposición a pagar. La satisfacción del cliente es un propósito de la regulación; a veces, los reguladores inspeccionan otros asuntos que son pertinentes para su decisión, como expectativas, disposición a pagar y niveles de servicio a clientes. En unos pocos casos los reguladores hacen las encuestas enfocadas a la satisfacción en servicios específicos (por ejemplo, la calidad de la respuesta telefónica).



Una vez se ha determinado cuáles son los servicios que más valoran los usuarios y se han definido los indicadores que permiten medir la eficiencia de las empresas en la prestación de estos servicios, es necesario establecer claramente la metodología de cálculo y registro de los indicadores y el mecanismo de auditoría que va a asegurar la veracidad de la información registrada y reportada por las empresas.

La teoría regulatoria establece diversos mecanismos de regulación de la calidad. El primero es simplemente la publicación de los indicadores medidos y auditados. La segunda consiste en que el regulador establezca unos mínimos estándares de obligatorio cumplimiento por parte de las empresas y por consiguiente que el regulador diseñe mecanismos de compensaciones o mecanismos de premio/castigo al cumplimiento de los mínimos estándares obligatorios exigidos. Estos afectan los ingresos de las empresas y su diseño y aplicación implican un sistema de información confiable y un diseño regulatorio complejo, lo cual no es recomendable para una primera etapa de regulación.

En el diseño de los indicadores de calidad comercial la teoría establece dos tipos para medir el desempeño de las empresas de servicios públicos:

Indicadores Garantizados: Establecen un nivel de servicio que debe ser cumplido para cada usuario individualmente. Si la compañía incumple la provisión de ese nivel de servicio requerido, debe realizar un pago o compensación al cliente afectado.

Indicadores Generales: Miden áreas de la atención al cliente donde no es adecuado dar garantías individuales, pero donde los consumidores en general tienen el derecho de esperar un nivel de calidad de la atención al servicio mínimo.

La tendencia de los reguladores de servicios públicos es la de migrar de Indicadores Generales hacia Indicadores Garantizados como en Gran Bretaña, donde ya no rigen los indicadores Generales, y en Italia, donde el número de estos se ha reducido gradualmente.

Del desempeño de las empresas en el cumplimiento de estos indicadores se realizan publicaciones ordenadas de las compañías de acuerdo con su desempeño, y además encuestas de satisfacción de los usuarios, con el objeto de que las compañías, sobre la base de la opinión de los clientes, y no por las expectativas del regulador, dirijan el mejoramiento de la calidad y hagan todos los esfuerzos posibles para mejorar.

3.6. Ámbito de aplicación

Con esta propuesta la CREG pretende definir los niveles mínimos de calidad en la atención, que las empresas de distribución y comercialización deben garantizar a cualquier usuario de energía eléctrica, excepto los usuarios de las denominadas zonas especiales y los usuarios de las Zonas No Interconectadas. Estos niveles mínimos de calidad se miden y su cumplimiento se vigila a través del cálculo de unos indicadores, definidos por la CREG para tal fin.

Muchos de los indicadores propuestos son gestionables completamente por las empresas comercializadoras, algunos pueden ser gestionables por las empresas comercializadoras y por las empresas distribuidoras y otros son gestionables completamente por las empresas distribuidoras. En esta propuesta se busca establecer claramente la responsabilidad de cada empresa en cada uno de los indicadores.



4. PROPUESTA DE INDICADORES DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA ELÉCTRICA

4.1. Indicadores antes de la existencia del contrato

De acuerdo con lo establecido por el artículo 129 de la Ley 142 de 1994, existe contrato *“desde que la empresa define las condiciones uniformes en las que está dispuesta a prestar el servicio y el propietario, o quien utiliza el inmueble determinado, solicita recibir allí el servicio, si el solicitante y el inmueble se encuentran en las condiciones previstas por la empresa.”*

Considerando lo anterior, la solicitud de factibilidad del servicio y la aprobación de la solicitud de conexión, tal y como están establecidas en la Resolución CREG 070 de 1998, conocida como Reglamento de Distribución, son actividades que no están incluidas en el contrato y su realización por ende no implica relación contractual alguna entre el solicitante y el comercializador, en la medida que el inmueble no se encuentra en las condiciones previstas por el distribuidor para la prestación del servicio.

Quien solicita el desarrollo de estas actividades puede ser el usuario potencial, un comercializador que lo representa, pero con la cual todavía no existe contrato de condiciones uniformes ó de servicios públicos o terceros autorizados.

El cumplimiento de estos indicadores es responsabilidad del distribuidor, por ser ésta la operadora de la red, y se incluyen en esta propuesta por ser éstos servicios técnicos que afectan directamente al usuario y su percepción de la calidad del servicio.

Los dos (2) indicadores propuestos fueron establecidos desde 1998 por la Resolución CREG 070, en la cual su cumplimiento es exigible para el distribuidor. Esta propuesta define más claramente cada uno de ellos, estableciendo la información a ser reportada por los distribuidores, la fórmula de cálculo del indicador y su meta.

Los indicadores propuestos son:

4.1.1 Solicitud de Factibilidad del Servicio

4.1.1.1 Antecedentes

El agente o potencial usuario requiere de una respuesta completa y oportuna acerca de la factibilidad de contar con el servicio de energía eléctrica.

Al respecto, la Resolución CREG 070 de 1998 establece lo siguiente:

“El OR está en la obligación de ofrecer al Usuario un punto de conexión factible a su Sistema cuando éste lo solicite y garantizará el libre acceso a la red. Para tal efecto, el Usuario deberá informar sobre la localización del inmueble, la potencia máxima requerida y el tipo de carga.

El OR tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para certificar la factibilidad del punto de conexión, con el fin de que el Usuario proceda a realizar el diseño de su instalación.”

El Indicador **SFS** mantiene lo establecido en el Código de Distribución y su medición se realiza desde el momento en que el usuario solicita la factibilidad del servicio (a través de una forma escrita con la información establecida en la regulación) y hasta la entrega, en forma escrita, de la respuesta por parte del distribuidor.

4.1.1.2 Indicador

Respuesta a la solicitud de factibilidad del servicio, RSFS: Porcentaje de solicitudes de factibilidad del servicio resueltas por el distribuidor dentro del referente:

$$RSFS = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: El distribuidor tendrá un plazo máximo de siete (7) días hábiles para responder las solicitudes de factibilidad del servicio, con el fin de que el usuario proceda a realizar el diseño de su instalación.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

4.1.2 Solicitud de Conexión

4.1.2.1 Antecedentes

Una vez el usuario recibe la respuesta sobre la factibilidad del servicio, éste comienza las obras de diseño de la instalación; estos diseños deben ser aprobados por el operador de red, para la seguridad del usuario y de la red misma.

Sobre este asunto, la Resolución CREG 070 de 1998 establece lo siguiente:

“El OR tendrá los siguientes plazos máximos para dar respuesta aprobando o improbando las solicitudes de conexión de cargas:

Para Nivel I: Siete (7) días hábiles

Para Nivel II: Quince (15) días hábiles

Para Nivel III: Quince (15) días hábiles

Para Nivel IV: Veinte (20) días hábiles

En algunos casos, para conexiones en los niveles de tensión II, III o IV, el plazo para aprobar o improbar la conexión podrá ser mayor al aquí establecido, cuando el OR necesite efectuar estudios que requieran de un plazo mayor. En este caso, el OR informará al Usuario de la necesidad de efectuar tales estudios y el plazo que tomará la aprobación o improbación de la solicitud de conexión, sin que este plazo pueda exceder de tres (3) meses.”

En la definición del indicador **SC** se propone mantener lo establecido en el Código de Distribución, pero se propone eliminar la excepción del plazo para niveles II y III. Su medición se realiza desde el momento en que el usuario solicita la conexión (a través de una forma escrita cumpliendo con todos los requisitos exigidos: planos eléctricos, características de la demanda, etc.) hasta la respuesta por parte del distribuidor, en forma escrita.



Estos dos indicadores, junto con el de puesta en servicio de la conexión, propuesto en el siguiente grupo, reemplazan por consiguiente el indicador establecido mediante la Resolución CREG 072 de 2002, denominado "Atención Solicitud Conexión"¹ para el sector de energía eléctrica, y hará parte de los indicadores de calidad establecidos en esta resolución. También reemplazarán, en el sector de energía eléctrica, lo establecido mediante Resolución CREG 108 de 1997, artículo 16, la cual establece que el tiempo para resolver la solicitud de servicio es de 15 días siguientes a la fecha de su presentación.

4.1.2.2 Indicador

Respuesta a la solicitud de conexión, RSC: Porcentaje de solicitudes de conexión resueltas por el distribuidor dentro del referente:

$$RSC = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: El distribuidor tendrá un plazo máximo de:

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión I: Siete (7) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes a los Niveles de Tensión II y III: Quince (15) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión IV: Veinte (20) días hábiles. Cuando el distribuidor necesite efectuar estudios que requieran de un plazo mayor, informará al usuario de la necesidad de efectuar tales estudios, y el plazo total que tomará la aprobación o negación de la solicitud de conexión será de máximo tres (3) meses.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

4.2 Indicadores durante la existencia del contrato de servicios públicos Una vez el inmueble se encuentra en las condiciones previstas por el distribuidor para prestar el servicio, se da lugar a la celebración del contrato de servicios públicos entre el comercializador y el usuario, por lo que el comercializador solicitará al distribuidor la puesta en servicio de la conexión, con lo cual se dará comienzo a la prestación del

¹ Artículo 1. Resolución CREG 091 de 2003
"2.5 Atención Solicitud de Conexión (%)"

Este indicador es aplicable a las empresas transmisoras (transportadoras), distribuidoras y comercializadoras. Mide el porcentaje de usuarios a quienes se les atiende la solicitud de conexión en un número de días superior al "tiempo referencia".

$$\text{Atención Solicitud Conexión} = \frac{\text{Usuarios Afectados}}{\text{Total Usuarios}} * 100$$

El "tiempo referencia" corresponde a los plazos establecidos en la regulación vigente o en su defecto al plazo previsto en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994."



servicio. Estos indicadores por tanto, a diferencia de los anteriores, implican ya la participación del comercializador.

En esta etapa se incluye el concepto de indicador garantizado, según el cual la empresa tiene la obligación de compensar individualmente al usuario afectado. Cuando se requieren compensaciones por el incumplimiento de indicadores que son responsabilidad de los distribuidores y los comercializadores, el pago debe realizarse al usuario por el agente comercializador, pero éste puede trasladarlo al distribuidor, en caso de que fuera éste el agente que incumplió su parte del indicador.

Para esta etapa del servicio se presentan tres tipos de indicadores:

4.2.1 Puesta en servicio de la conexión:

4.2.1.1 Antecedentes

Una vez el usuario ha realizado las obras civiles y eléctricas de su instalación, requiere la revisión y conexión del inmueble. La Resolución CREG 070 de 1998 establece lo siguiente en relación con este asunto:

“Previo a la puesta en servicio de una conexión, el OR deberá verificar que la Acometida y, en general, todos los equipos que hacen parte de la conexión del Usuario, cumplan con las normas técnicas exigibles. Así mismo, deberá verificar que la operación de los equipos de los Usuarios no deteriorará la calidad de la potencia suministrada a los demás Usuarios.

El Usuario deberá coordinar con el OR la realización de las pruebas y maniobras que se requieran para la puesta en servicio de la conexión.

El OR podrá exigir previa sustentación, el cumplimiento de un procedimiento de homologación y/o los protocolos de pruebas de los diferentes equipos a instalar por un nuevo Usuario, o por la ampliación de la capacidad de un Usuario existente.

Entre la fecha de la expedición de los protocolos de pruebas de los diferentes equipos y la fecha de puesta en servicio de la conexión no podrá haber transcurrido más de cuatro (4) meses...”

El indicador **PSC** adiciona lo establecido en el Código de Distribución definiendo tiempos para la realización de los procedimientos necesarios para la aprobación y conexión de la instalación. Su medición se realiza desde el momento en que el usuario o el comercializador solicita la puesta en servicio de la conexión (a través de una forma escrita) hasta el suministro del servicio ó la negación justificada u observaciones a la instalación, en forma escrita, por parte del distribuidor.

4.2.1.2 Indicador

Respuesta a la solicitud de puesta en servicio de la conexión, RPSC: Porcentaje de solicitudes de puesta en servicio de la conexión resueltas por el distribuidor dentro del referente:

$$RPSC = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: El distribuidor tendrá un plazo máximo de:

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión I: Siete (7) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes a los Niveles de Tensión II y III: Diez (10) días hábiles.
- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión IV: Tres (3) meses.

Si el distribuidor considera necesaria la realización de pruebas de los diferentes equipos, deberá informárselo al comercializador mediante comunicación escrita. En este caso los tiempos totales para realizar la puesta en servicio de la conexión serán máximo los siguientes:

- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión I: Catorce (14) días hábiles
- Para solicitudes correspondientes a los Niveles de Tensión II y III: Treinta (30) días hábiles
- Para solicitudes correspondientes al Nivel de Tensión IV: cuatro (4) meses.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

4.2.2 Aviso Previo Interrupciones

4.2.2.1 Antecedentes

La CREG realizó un estudio sobre calidad de la actividad de comercialización de energía eléctrica en el año 2006. El consultor contratado por la Comisión indagó si los avisos de suspensión aportan calidad al servicio de energía eléctrica, encontrando que el 95% de los clientes del segmento urbano y el 87% de los del rural opinan que sí. Este es uno de los indicadores más comunes de la regulación de calidad de la energía eléctrica y uno de los más valorados por los usuarios.

En la actualidad existen normas vigentes sobre la materia. En particular, la Resolución CREG 070 de 1998 establece lo siguiente:

“Cuando un Evento Programado afecte a los Usuarios de un STR y/o SDL, el OR deberá informarlo por un medio de comunicación masivo con cuarenta y ocho (48) horas de anticipación a la ocurrencia del Evento, indicando la hora del inicio y la duración.

En todo caso, cuando los Eventos Programados afecten las cargas industriales, el tiempo de notificación no podrá ser inferior a setenta y dos (72) horas.”

Entendiendo Eventos Programados tal y como están definidos en la Resolución CREG 070 de 1998:

Eventos Programados. Son aquellos eventos planeados por el OR que causan un efecto operacional en el Sistema del OR y pueden o no causar efectos en la operación mirar bien donde ponerla.

En la definición del indicador **API** se propone modificar lo establecido en el Código de Distribución, en el sentido de unificar los dos avisos requeridos actualmente por un sólo aviso con una antelación de setenta y dos (72), horas con el que se debe informar a todos los usuarios atendidos por el distribuidor.

Por otra parte, con esta resolución se exige que el distribuidor informe a los comercializadores la ocurrencia de sus eventos programados con una antelación de noventa y seis (96) horas, con el objeto de que los comercializadores sean capaces de informar a sus usuarios industriales de la ocurrencia de eventos programados con la misma antelación prevista en el Código de Distribución, setenta y dos (72) horas.

La medición de este indicador se realiza a través de dos mecanismos: el primero es a través del registro de los eventos programados y su aviso a través de medios masivos de comunicación y el segundo a través de la realización de encuestas a los usuarios.

4.2.2.2 Indicador

Aviso previo de interrupciones, API: Este indicador está conformado por dos indicadores:

- i) Porcentaje de eventos (cortes) programados que son informados por los distribuidores a los usuarios afectados, dentro del tiempo de referencia:

$$API_I = \frac{\text{Eventos programados informados}}{\text{Total de eventos programados}} \times 100$$

- ii) Efectividad del aviso realizado por los distribuidores y los comercializadores:

$$API_{III} = \frac{\text{Usuarios informados sobre eventos programados}}{\text{Total de usuarios afectados}} \times 100$$

Referencia:

- Cuando los eventos programados afecten cargas industriales, el tiempo de aviso a los comercializadores por parte del distribuidor, no podrá ser inferior a noventa y seis (96) horas.
- Los comercializadores deberán avisar a sus usuarios industriales la ocurrencia de un evento programado, en forma individual, a través del mecanismo que ellos determinen, con una anticipación no menor a 72 horas, indicando la hora de inicio y la duración del evento.
- Todos los eventos programados que afecten a usuarios de un sistema de transmisión regional o de distribución local, deberán ser informados por el distribuidor, a través de un medio de comunicación masivo, con setenta y dos (72) horas de anticipación a la ocurrencia del evento, indicando la hora del inicio y la duración.

Mínimo estándar obligatorio:

- Meta de eventos informados a usuarios: 100%
- Meta de efectividad del aviso:
 - Usuarios industriales: 80%
 - Usuarios no industriales: 50%

4.2.3 Tiempo respuesta a peticiones, quejas y recursos – PQR

4.2.3.1 Antecedentes

La Ley 142 de 1994 establece lo siguiente:

“ARTICULO 153.- De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "oficina de peticiones, quejas y recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.

(...)

ARTICULO 158.- Del término para responder el recurso. La empresa responderá los recursos, quejas y peticiones dentro del término de quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación. Pasado ese término, y salvo que se demuestre que el suscriptor o usuario auspició la demora, o que se requirió de la práctica de pruebas, se entenderá que el recurso ha sido resuelto en forma favorable a él.”

Con el objeto de determinar el desempeño de las empresas en relación con este indicador, a través de la Resolución CREG 072 de 2002², se define el indicador Atención Reclamos Servicio en los siguientes términos:

“2.4 Atención Reclamos Servicio (%)

Este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atiende su reclamo en un número de días superior al “tiempo referencia”:

$$\text{Atención Reclamos Servicio} = \frac{\text{Usuarios Af ectados}}{\text{Total Usuarios}} * 100$$

Para este indicador se procederá de la siguiente forma:

² Modificada por la Resolución CREG 091 de 2003.



1. El "tiempo referencia" para este indicador corresponde al establecido en el Artículo 158 de la Ley 142 de 1994.
2. A partir de la vigencia de la presente resolución, las Entidades Prestadoras reportarán el número de usuarios a quienes se les resuelven los reclamos presentados en un número de días superior al "tiempo referencia".
3. Para el cálculo definitivo del indicador, teniendo en cuenta que se pretende trabajar sobre una base anual, se harán los ajustes necesarios, considerando la proporción del año para el cual se cuenta con los reportes de usuarios afectados.
4. Este indicador no se tendrá en cuenta en la evaluación que se debe realizar en el año 2003."

El indicador de tiempo de respuesta de **PQR** propuesto en este documento reemplazaría el indicador establecido por la Resolución CREG 072 de 2002, aplicable para el servicio de energía eléctrica, denominado "Atención Reclamos Servicio (%)".

El cumplimiento del indicador es responsabilidad del comercializador, según corresponda.

4.2.3.2 Indicador

Respuesta a peticiones, quejas y recursos, RPQR: Porcentaje de peticiones, quejas y recursos que el comercializador resuelve dentro del tiempo de referencia:

$$RPQR = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: Quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de su presentación, según lo establecido por la Ley.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

4.2.4 Respuesta Atención Telefónica

4.2.4.1 Antecedentes

La atención telefónica a los usuarios es uno de los servicios más apreciados por estos, por cuanto constituye uno de los mecanismos más inmediatos de atención a sus necesidades, no sólo para las emergencias sino también para cualquier inconveniente, problema, queja o duda que tengan respecto al servicio que les están suministrando. No obstante lo anterior, el marco regulatorio vigente no contempla indicadores orientados a medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a esta herramienta de atención a los usuarios.

Con este indicador se propone medir la satisfacción de los usuarios frente a este servicio, y reconocer los esfuerzos de las empresas por proveer un mejor servicio.

4.2.4.2 Indicador

Calidad de la atención telefónica, CAT: La calidad de la atención telefónica de los comercializadores se medirá a través de los siguientes indicadores:

Indicador de satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario se deberá medir a través del siguiente mecanismo:

a) Retorno de llamadas: Consiste en la realización de llamadas a una muestra estadísticamente representativa de usuarios que utilizaron el servicio hace poco tiempo, con el objeto de calificar su percepción frente a tres aspectos:

- i. Satisfacción con la velocidad de respuesta de la llamada.
- ii. Utilidad de la respuesta suministrada personal o automáticamente, según las necesidades del cliente.
- iii. Amabilidad y actitud del personal que atendió la llamada.

b) Llamada misteriosa: Consiste en la realización de un número preestablecido de llamadas, que serían realizadas por una persona que, simulando ser un usuario, califique el servicio con base en los siguientes aspectos:

- i. Satisfacción con la velocidad de respuesta de la llamada.
- ii. Utilidad de la respuesta suministrada personal o automáticamente, según las necesidades del cliente.
- iii. Amabilidad y actitud del personal que atendió la llamada.

La implementación del mecanismo establecido en este artículo será realizado por una firma especializada en calidad de la atención telefónica, la cual debe ser contratada por la empresa comercializadora.

Indicador de desempeño de las empresas:

El desempeño de las empresas se debe medir a través de la llamada misteriosa, a la que se refiere el literal b del numeral anterior, con base en los siguientes aspectos:

- a) Porcentaje de llamadas que son respondidas por los comercializadores (bien sea por su personal o por una maquina contestadora) en un plazo no superior a 20 segundos.
- b) Porcentaje de llamadas que permanecen en cola de espera para hablar con un empleado de la empresa, después de marcar la opción de atención personalizada, en un plazo no superior a 30 segundos.

La implementación del mecanismo establecido en este artículo será realizado por una firma especializada en calidad de la atención telefónica, la cual debe ser contratada por la empresa comercializadora.

Referencia:

- a) La satisfacción del usuario se calificará en un rango de 0 a 100. Cada aspecto tendrá una calificación de cero a diez (0-10), siendo diez (10) la mejor calificación. Una vez

establecida la calificación en un rango de cero a diez, se multiplica por diez para obtener la calificación en una escala de 100. El primer aspecto tendrá una ponderación del 20%, el segundo una de 40% y el tercero una de 40%.

- b) El desempeño de la atención telefónica de las empresas se calificará en un rango de 0 a 100. El primer aspecto evaluará el número de llamadas exitosas y tendrá una ponderación del 50% y el segundo aspecto evaluará el tiempo de espera para la atención personalizada de la llamada y tendrá una ponderación del 50%. En caso de que el segundo aspecto no sea aplicable, es decir cuando la empresa no cuenta con sistema automático de respuesta y todas sus llamadas son contestadas por personal de la empresa, el primer aspecto tendrá una ponderación del 100%.

Mínimo estándar obligatorio:

Indicador	%	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Desempeño de las empresas	50%	65	70	75	80	85

4.2.5 Cumplimiento de citas con el usuario

El indicador propuesto tiene el objeto de verificar el cumplimiento, por parte de los comercializadores, de los horarios de citas previstas cuando el comercializador requiera de la presencia del usuario por asuntos relacionados con la presentación del servicio público domiciliario de energía eléctrica o cuando el usuario requiera la presencia del comercializador en el inmueble para los mismos asuntos.

4.2.5.1 Indicador

Cumplimiento de citas con el usuario, CCU: Porcentaje de citas con el usuario a las que el comercializador asiste dentro del rango de tiempo de referencia.

$$CCU = \frac{\text{Citas a las que se acude a tiempo}}{\text{Total de citas}} \times 100$$

Referencia: Mañana o tarde (4 horas). Si el usuario lo requiere, el comercializador debe establecer un rango de dos (2) horas.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las citas.

4.2.6 Tiempo de reconexión

4.2.6.1 Antecedentes

La Resolución CREG 108 de 1997 establece lo siguiente con respecto al tiempo de reconexión:

“Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión o reinstalación del servicio, la empresa deberá restablecer el servicio en un término no mayor al señalado en las condiciones uniformes para efectuar la reconexión o reinstalación, el cual en todo caso no podrá exceder de tres días. Así lo dice el código de Distribución de gas.”

El indicador de tiempo de reconexión mide el cumplimiento de la exigencia establecida en la Resolución CREG 108 de 1997 y establece como compensación de su incumplimiento el no cobro del cargo de reconexión aplicable por los comercializadores bajo el régimen de libertad vigilada.

La medición se realizará a través del registro de la fecha y hora de pago del usuario y del acta de reconexión de la empresa.

4.2.6.2 Indicador

Tiempo de reconexión, TRx: Porcentaje de reconexiones realizadas dentro del plazo máximo establecido como referencia, si la suspensión es imputable al usuario y su causa ha sido subsanada por él mismo.

$$TRx = \frac{\text{Reconexiones hechas a tiempo}}{\text{Total de reconexiones}} \times 100$$

Referencia: Una vez el suscriptor o usuario cumpla las condiciones para la reconexión del servicio, el distribuidor deberá asegurar el restablecimiento del servicio en un término no mayor de tres (3) días hábiles. Este término se cuenta desde la fecha y hora de pago del usuario hasta la fecha y hora de la reconexión.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las reconexiones para usuarios urbanos y 85% para los usuarios rurales.

4.2.7 Tiempo de revisión de acometida

4.2.7.1 Antecedentes

Este indicador pretende determinar el tiempo en que se inicia la atención de la revisión del equipo de medida o de otros equipos incluidos en la acometida del usuario, una vez el usuario lo solicita. La medición se realizará a través del registro de la fecha de solicitud de la revisión por parte del usuario y la fecha en que el comercializador realiza la visita para el inicio de la revisión del equipo.

4.2.7.2 Indicador

Tiempo de revisión de acometidas, TRA: Porcentaje de solicitudes de revisión de acometida, atendidas en el tiempo de referencia:

$$TRA = \frac{\text{Revisiones iniciadas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: Los comercializadores tienen un plazo de 7 días para iniciar la revisión de la acometida desde que el usuario realiza la solicitud.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

4.2.8 Reclamos facturación

4.2.8.1 Antecedentes

La Resolución CREG 072 de 2002 establece el siguiente indicador:

"2.3 Relación Reclamos Facturación (por 10,000)

$$\text{Relación Reclamos Facturación} = \frac{\text{Reclamos Facturación}}{\text{Facturas Expedidas}} * 10,000$$

Se contabilizan únicamente los reclamos resueltos a favor del suscriptor, para el caso de los comercializadores, o a favor de quien presenta el reclamo, si se trata de las otras actividades de la cadena.

Para las actividades que no se estaba calculando este indicador, su resultado no se tendrá en cuenta para la evaluación del año 2002; sin embargo, la información requerida debe incluirse en el Sistema Único de Información a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución."

Considerando que el registro de la información, así como el cálculo ya se está realizando, la CREG propone continuar con este indicador en los términos establecidos en la Resolución CREG 072 de 2002.

4.2.8.2 Indicador

Reclamos facturación, RF: Porcentaje de reclamos resueltos a favor del suscriptor por cada 10.000 facturas.

$$RF = \frac{\text{Reclamos resueltos a favor de usuarios}}{\text{Total de facturas expedidas}} \times 10.000$$

Referencia: No definida. Se recogerá información.

Mínimo estándar obligatorio: No definido. Se recogerá información.

4.3 Indicadores al momento de finalizar el contrato de serviciosTiempo de entrega del paz y salvo

4.3.1.1 Antecedentes

De acuerdo con lo establecido en la Resolución CREG 108 de 1997, el usuario puede dar por terminado unilateralmente el contrato, con el fin de suscribir un contrato con otro comercializador, siempre y cuando su permanencia con el primero haya sido por un

período mínimo de doce (12) meses, y se encuentre a paz y salvo por el pago de las obligaciones emanadas del contrato, o garantice con título valor el pago de las obligaciones a su cargo, según lo indicado en el artículo 147 de la Ley 142 de 1994. Considerando lo anterior, se propone el siguiente indicador:

4.3.1.2 Indicador

Tiempo de entrega del paz y salvo, TPS: Porcentaje de solicitudes de paz y salvo entregadas dentro del tiempo de referencia.

$$TPS = \frac{\text{Solicitudes resueltas a tiempo}}{\text{Total de solicitudes}} \times 100$$

Referencia: 5 días hábiles.

Mínimo estándar obligatorio: 100% de las solicitudes.

4.4 Incumplimiento de los indicadores de calidad de la atención al usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

El incumplimiento por parte de las empresas responsables de los mínimos estándares obligatorios establecidos en esta resolución para cada indicador, tendrá como consecuencia las sanciones a que haya lugar por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Para todos los indicadores establecidos en esta resolución, la CREG realizará una publicación semestral y comparativa de los resultados de todas las empresas, para conocimiento de todos los usuarios.

Los usuarios tendrán derecho a exigir el cumplimiento de los mínimos estándares obligatorios aquí establecidos para cada uno de los indicadores. Adicionalmente podrán formular reclamos, con base en sus propias evidencias, de los indicadores que ellos puedan medir. En caso de controversia entre el distribuidor o comercializador y los usuarios, la carga de la prueba será a cargo de los primeros.

4.5 Compensaciones.

El incumplimiento del indicador *Tiempo de Reconexión* genera compensación al respectivo usuario. El valor a compensar a los usuarios afectados es el siguiente:

- a) Si la empresa no cumple, el usuario deberá pagar un monto equivalente al 50% del cargo de reconexión.
- b) Si la empresa se demora más de una semana en la reconexión del servicio, el usuario no pagará cargo de reconexión.

Para efectos de reconocer esta compensación al usuario afectado, el comercializador deberá calcular el monto a compensar a cada usuario en el momento de facturar y cobrar el servicio, como un menor valor a pagar por parte de los respectivos usuarios.

La anterior compensación no limita el derecho de los Usuarios de reclamar ante el Comercializador la indemnización de perjuicios no cubiertos por la compensación, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 137 de la Ley 142 de 1994.

4.6 Cálculo y registro de los indicadores de calidad de la atención al usuario del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Respuesta a la solicitud de factibilidad del servicio, RSFS. El distribuidor deberá llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección y teléfono.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el solicitante realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del distribuidor al solicitante.

Respuesta a la solicitud de conexión, RSC. El distribuidor deberá llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección y teléfono.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el solicitante realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del distribuidor al solicitante.
- d) En el caso de los solicitantes de Nivel IV, el distribuidor deberá registrar la comunicación en la cual informa la necesidad de la realización de estudios adicionales al usuario, cuando aplique.

Respuesta a la solicitud de puesta en servicio de la conexión, RPSC: El distribuidor deberá llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud del usuario. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa debe asignarle un número de radicación, con el objeto de que el usuario realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del distribuidor al usuario.
- d) Si el distribuidor considera necesario la realización de pruebas, deberá tener copia de la comunicación a través de la cual informa al comercializador del tipo de pruebas y de la fecha de realización.
- e) Fecha de puesta en servicio de la conexión, a través de un acta de aprobación de la conexión.

Aviso previo de interrupciones – API: El distribuidor y el comercializador, según corresponda, deberán llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Registro de las fechas de ocurrencia de los eventos programados que afecten a los usuarios de los Sistemas de Transmisión Regional y de los Sistemas de Distribución Local que operan.
- b) Constancia de los avisos publicados en un medio masivo de comunicación, estableciendo la fecha de publicación.
- c) Constancia de recibo de la comunicación enviada por el distribuidor al comercializador, informándole la hora de inicio y duración de los eventos programados.



Respuesta a peticiones, quejas y recursos – RPQR. El comercializador y el distribuidor deberán llevar un registro interno permanente de la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud del usuario. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el usuario realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha y número de radicación de la respuesta escrita del comercializador al usuario.

Calidad de la atención telefónica, CAT. El comercializador y el distribuidor deberán registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Registro de su número telefónico, fecha, hora y motivo de la llamada.

Cumplimiento de citas con el usuario, CCU. El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha y horas programadas para el inicio y finalización de la cita.
- c) Fecha y hora de llegada del representante de la empresa.

Tiempo de reconexión, TRx. El distribuidor deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del usuario en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Copia de la factura pagada donde conste la fecha y hora de pago del usuario.
- c) Acta de reconexión en la que conste fecha, día y hora de la reconexión.

Tiempo de revisión de acometidas, TRA. El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud del usuario. En caso de ser una solicitud telefónica, la empresa deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el usuario realice el seguimiento de la misma.
- c) Fecha de visita del comercializador para iniciar el procedimiento de revisión de la acometida.

Reclamos facturación, RF: El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Número de reclamos resueltos a favor del usuario.
- b) Identificación de los usuarios con reclamos resueltos a favor, en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario –NIU.



- c) Identificación de todos los usuarios con reclamos sobre facturación, en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario –NIU.
- d) Número de facturas expedidas.

Tiempo de entrega del paz y salvo, TPS. El comercializador deberá registrar y conservar la siguiente información:

- a) Identificación del solicitante en términos de su nombre, dirección, teléfono y número de identificación del usuario – NIU.
- b) Fecha de recibo y número de radicación de la solicitud. En caso de ser una solicitud telefónica, el comercializador deberá asignarle un número de radicación, con el objeto de que el solicitante realice el seguimiento de la misma.
- c) Registro de la fecha de entrega del paz y salvo.

Los distribuidores y comercializadores, según corresponda, deberán calcular los indicadores de calidad de la atención al usuario del servicio público de energía eléctrica, aplicando las fórmulas establecidas en esta resolución cada tres (3) meses.

Los distribuidores y comercializadores, según corresponda, deberán reportar los indicadores de que trata esta resolución al Sistema Único de Información – SUI, a través de los formatos que para el efecto se establezcan. El reporte de los indicadores y los datos soportes de los mismos se deberá hacer a más tardar el 1 de abril, el 1 de julio, el 1 de octubre y el 1 de enero de cada año, con la información correspondiente al trimestre inmediatamente anterior.

Para efecto de lo dispuesto en la presente resolución los registros y documentos soporte se deberán conservar como mínimo por tres (3) años, o el período que establezca la autoridad competente. El distribuidor y/o el comercializador deberán organizar los registros de eventos de tal manera que permita a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a la CREG y a los usuarios identificar los tiempos de atención.

4.7 Auditorías de los indicadores de calidad de de la atención al usuario del servicio público de energía eléctrica.

Para calcular los índices de calidad de la atención al usuario, cada distribuidor y/o comercializador, según corresponda, debe realizar lo siguiente:

- a. Registrar toda la información requerida para cada indicador durante el mes, referenciando registros, actas, constancias y/o facturas, según corresponda.
- b. Para los efectos de lo dispuesto en el presente documento, los registros, actas, constancias y/o facturas se deberán conservar como mínimo por tres (3) años.
- c. La empresa deberá organizar los registros de información de tal manera que permita a la SSPD, a la CREG y usuarios identificar los antecedentes de cálculo de cada indicador.
- d. Cada distribuidor y/o comercializador Minorista, según corresponda, debe contratar una empresa externa privada de reconocido prestigio en auditorías de calidad, la cual puede coincidir con la auditoría exigida por la Ley 142 de 1994³, y

³ **ARTICULO 51. - Auditoría externa.** Independientemente de los controles interno y fiscal, todas las empresas de servicios públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas.

debe verificar semestralmente la información soporte de todos los indicadores de calidad de atención al usuario, mediante la revisión del cálculo de los indicadores, la revisión de una muestra estadísticamente representativa de la documentación soporte del cálculo y en caso de ser necesario la verificación por parte del usuario de la información registrada en los documentos.

5. PERÍODO DE TRANSICIÓN

La entrada en vigencia de los indicadores establecidos en este capítulo para que las empresas adecuen sus sistemas de medición de parámetros y estimación de los respectivos índices, será así:

Indicadores de Calidad de Atención al Usuario	Comienzo Registro y Reporte	Comienzo Auditorías
Solicitud Factibilidad del Servicio	Ya se reporta Res. CREG 072.02	Octubre 2011
Solicitud Aprobación Conexión	Enero 2011	Octubre 2011
Puesta en Servicio de la conexión	Enero 2011	Octubre 2011
Aviso Previo Interrupciones	Enero 2011	Octubre 2011
Atención PQR	Ya se reporta Res. CREG 072.02	Octubre 2011
Respuesta Atención Telefónica	Enero 2011	Octubre 2011
Solicitud Revisión Medidor	Enero 2011	Octubre 2011
Cumplimiento Citas	Enero 2011	Octubre 2011
Tiempo Reconexión	Enero 2011	Octubre 2011
Reclamos facturación	Ya se reporta Res. CREG 072.02	Octubre 2011
Entrega Paz y Salvo	Enero 2011	Octubre 2011

6. BIBLIOGRAFÍA

COUNCIL OF EUROPEAN ENERGY REGULATORS, 2005. "Third Benchmark Report on Quality of Electricity Supply"

E FUMAGALLI, L. LO SCHIAVO. F. DELESTRE.: "Service Quality Regulation in Electricity Distribution and Retail."

THE REGULATORY AUTHORITY FOR ELECTRICITY AND GAS OF ITALY, Sergio F. Garriba: Quality of Electricity Supply.

Santiago Urbiztondo (FIEL), Manuel A. Abdala (LECG) "La regulación de la calidad en el servicio eléctrico: una evaluación en base a principios teóricos y la experiencia internacional"